

**10.1. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ANÁLISIS  
DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS  
FORMULADAS POR LOS CIUDADANOS SOBRE EL  
FUNCIONAMIENTO DE JUZGADOS Y TRIBUNALES**



## ESTUDIO DE LA ACTIVIDAD DE LA UAC

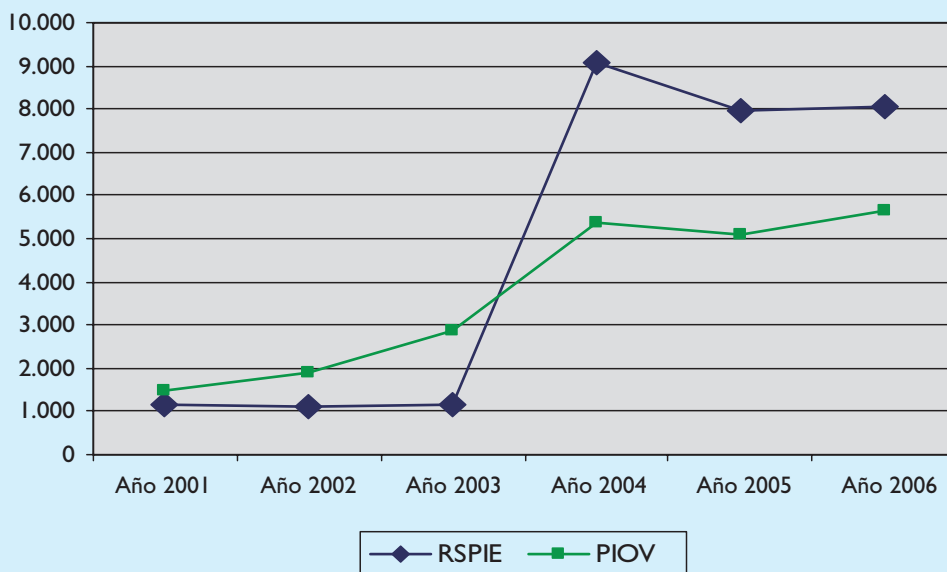
En este apartado se analiza exclusivamente la actividad realizada por la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo excluyendo la de los órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales y la del Servicio de Inspección del C.G.P.J. que tramitan también reclamaciones de los ciudadanos. Durante el año 2006, se han recibido por distintas vías, como se verá más adelante, **15.251 escritos** en la Unidad de Atención al Ciudadano, algunos de ellos relacionados con reclamaciones ya existentes, **1.824 son informes** solicitados por la Unidad y **8.054 nuevas reclamaciones, sugerencia o peticiones de información**, según se detalla a continuación.

### PETICIONES TRAMITADAS EN LA UAC DEL CGPJ

PETICIONES TRAMITADAS EN LA UAC DEL CGPJ	NÚMERO	PORCENTAJE
Reclamaciones	7.556	55,2%
Otras demandas de atención e información (en adelante PIOV)	5.640	41,2%
Peticiones de información por escrito	344	2,5%
Sugerencias y agradecimientos	154	1,1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>13.694</b>	<b>100,0%</b>

Ha habido un incremento del 4,8% en el número total de peticiones tramitadas, respecto al año 2005. Del total de peticiones las reclamaciones han aumentado un 1,8% y las otras demandas de atención e información un 10,5%. Se ha registrado un ligero descenso de las peticiones de información por escrito (-4,2%) y un descenso mayor de las sugerencias (-18,1%).

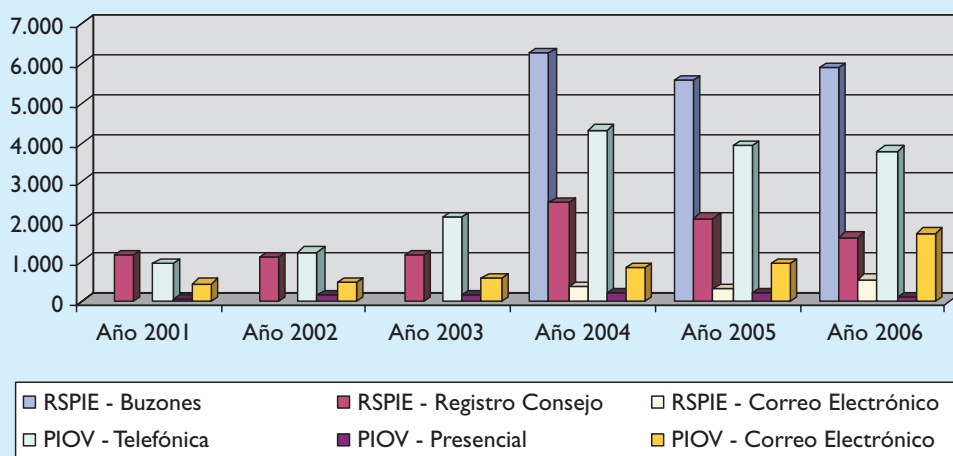
En el cuadro que figura a continuación se muestra la evolución de la actividad de la Unidad de Atención al Ciudadano en el periodo 2001 a 2006 en las dos áreas de actividad principales. Por un lado la tramitación de reclamaciones, sugerencias y peticiones de información por escrito (RSPIE), y por otro la atención a las demandas de información o atención que se reciben en la Unidad, presencialmente, por teléfono o mediante el correo electrónico (PIOV).



### MODALIDADES DE ACCESO

La instalación en enero de 2004 de los buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias en todas las sedes judiciales, añadió a los ya existentes un nuevo cauce de comunicación entre los ciudadanos y el Consejo que se tradujo en un incremento notable de las reclamaciones presentadas, quizá por la sencillez del trámite.

El cuadro siguiente recoge la evolución de las modalidades de acceso a los servicios de la Unidad de Atención al Ciudadano entre los años 2001 y 2006.



#### Modalidades de acceso.

En el año 2006, un 73% de los ciudadanos que han formulado reclamaciones, sugerencias y peticiones de información por escrito dirigidas al Consejo han utilizado los buzones, un 20% se ha comunicado por correo ordinario o personándose en el registro y un 7% ha optado por el correo electrónico, medio cuyo uso aumenta en detrimento del correo ordinario. Esta tendencia también se produce cuando analizamos las peticiones de atención e información por otra vía distinta a la escrita, un 31% de los

ciudadanos eligió correo electrónico, mientras que un 67% optó por el teléfono y, por último, un 2% decidió acudir directamente a la sede de la Unidad en la calle de Trafalgar de Madrid.

### **MOTIVOS DE LAS DEMANDAS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN RECIBIDAS POR OTRA VÍA (PIOV)**

Los motivos de las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información por escrito dirigidas a la Unidad de Atención al Ciudadano se tratan de forma conjunta con las tramitadas por los órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales y por el Servicio de Inspección en el apartado correspondiente de esta memoria. Los motivos de las peticiones de información por otra vía son los que se aparecen en la tabla siguiente.

MOTIVOS DE LA ATENCIÓN	N.º ATENCIONES	PORCENTAJE
Información sobre reclamaciones en trámite	1.732	31%
Información sobre actividades y funciones del CGPJ	1.188	21%
Procedimiento de quejas y organización OACs (*)	965	17%
Información general sobre procedimientos judiciales o no	531	9%
Localización y funciones órganos de la admón. de justicia	414	7%
Coordinación de las OACs, decanatos, etc.	254	5%
Asesoramiento jurídico (**)	225	4%
Otras	136	2%
Localización y funciones de otros órganos	114	2%
Regulación legal de distintas materias	81	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.640</b>	<b>100,00%</b>

(\*) OACs se denomina a las Oficinas de Atención al Ciudadano territoriales

(\*\*) La Unidad de Atención al Ciudadano no presta asesoramiento jurídico, derivándose en estos supuestos a los ciudadanos a los Servicios de Orientación Jurídica más próximos a sus domicilios.

### **ACTIVIDAD TRAMITADORA DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

A la fecha de cierre de la presente memoria, de los 8054 expedientes de reclamación, sugerencias o petición de información por escrito tramitados por la Unidad de Atención al Ciudadano, 179 se encontraban abiertos por no haberse recibido en ese momento el informe solicitado al órgano afectado y en el resto se había concluido la tramitación.

### **ESTUDIO DE LAS RECLAMACIONES, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN POR ESCRITO**

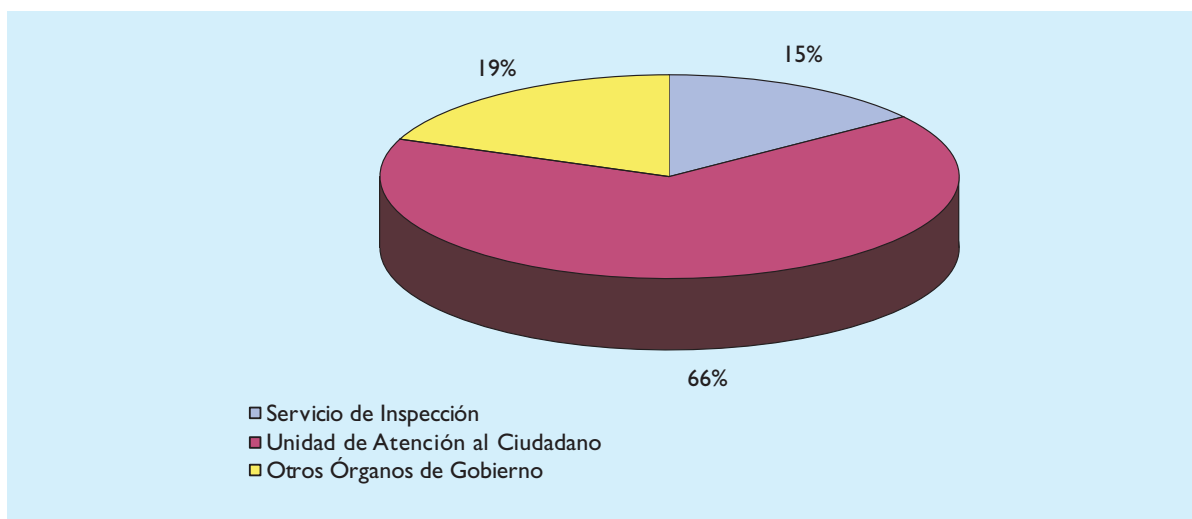
En este apartado se analiza el total de reclamaciones, denuncias, sugerencias y peticiones de información escritas que han dado lugar a la incoación de un expediente, recibidas y tramitadas por los órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales, por la Sección de Informes del Servicio de Inspección del Consejo y por la Unidad de Atención al Ciudadano, es decir, todas las presentadas en el territorio nacional, a fin de dar una visión global de las quejas de los ciudadanos.

Como cada año, se ha analizado la información desde diversas perspectivas pero siempre hay que tener en cuenta que, dado que en cada escrito que el ciudadano dirige a los citados órganos puede haber uno o varios denunciados, uno o varios órganos denunciados y uno solo o más motivos de reclamación, los totales de cada apartado pueden arrojar –y de hecho arrojan- resultados distintos.

Las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información escritas tramitadas por los órganos de gobierno de los Juzgados y Tribunales van referidas a aquéllas cuya incoación se ha notificado a la Unidad de Atención al Ciudadano entre el día 1 de enero de 2006 y el 2 de enero de 2007, lo que supone que se incluyen las comunicadas dentro del plazo reglamentariamente establecido de 48 horas desde su recepción hasta ese día en que fue cerrado el registro a efectos estadísticos. Por ello se analizan quejas que fueron materialmente incoadas por el órgano de gobierno a finales del año 2005 y remitidas durante el 2006 y quedan fuera del tratamiento estadístico las remitidas con posterioridad a la primera quincena de enero de 2007, aunque hayan sido tramitadas durante el año objeto de análisis.

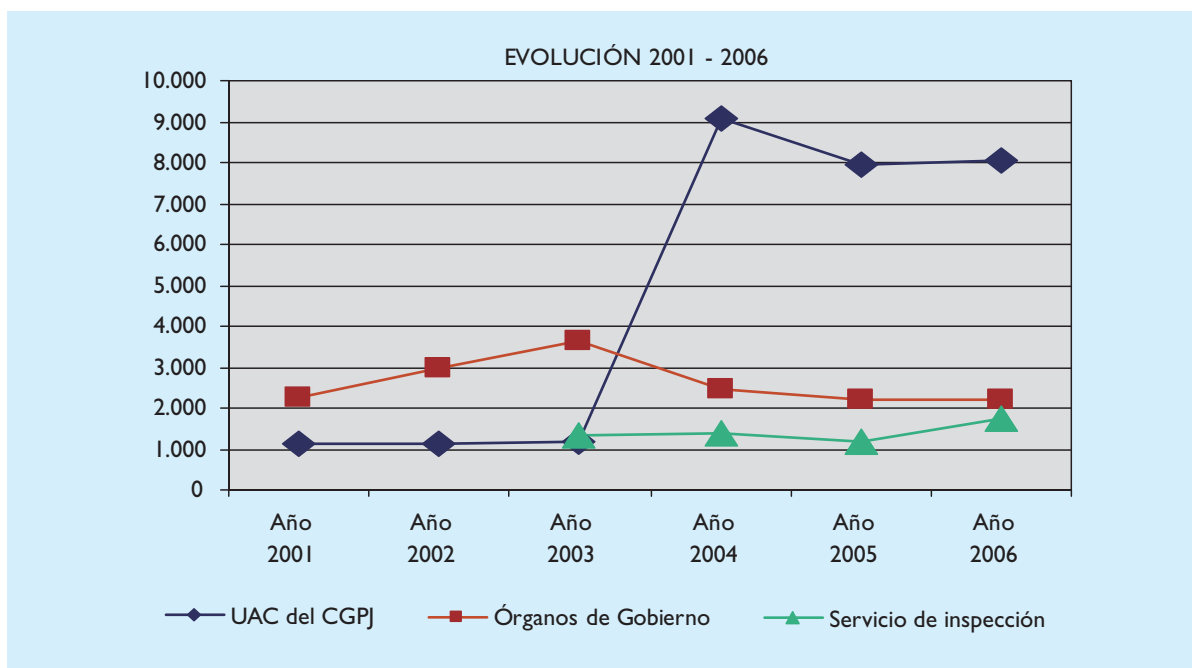
## ANÁLISIS DE LOS ESCRITOS RECIBIDOS

Durante el año 2006, se han computado en la Unidad un total de 12.026 nuevos escritos tramitados en los distintos Órganos de gobierno del Poder Judicial, en el Servicio de Inspección y en la Unidad de Atención al Ciudadano del C.G.P.J en la proporción que se muestra a continuación. Se ha registrado un incremento medio de un 5,72% habiendo experimentado un incremento de tramitación de escritos el Servicio de Inspección del Consejo ya que al haberse acortado el plazo de caducidad de los expedientes disciplinarios, se ha optado por la remisión a ese Servicio directamente por la Unidad de Atención al Ciudadano de todas aquellas quejas que pudieran tener *a priori* contenido disciplinario (527), sin actuación alguna de *filtrado* como se venía haciendo en años anteriores lo que disminuía considerablemente su actividad en materia de tramitación de quejas y denuncias.



Escritos tramitados.

## EVOLUCIÓN INTERANUAL



Evolución 2001-2006.

## TIPO DE INTERVENCIÓN SOLICITADA Y ÓRGANO AL QUE SE DIRIGE

TIPO DE INTERVENCIÓN	RECLAMACIÓN	PETICIÓN INFORMACIÓN POR ESCRITO	SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS	DENUNCIAS	TOTAL
Unidad de Atención al Ciudadano del CGPJ	7.556	344	154		8.054
Otros Órganos de Gobierno	2.190	24	11		2.225
Servicio de Inspección				1.747	1.747
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.746</b>	<b>368</b>	<b>165</b>	<b>1.747</b>	<b>12.026</b>

## ANÁLISIS DE LOS DEMANDANTES DE INTERVENCIÓN

En este punto se analiza la tipología de los demandantes de intervención.

### POR EL TIPO DE PERSONA DEMANDANTE DE LA INTERVENCIÓN

TIPO DE PERSONA	NÚMERO	PORCENTAJE
Hombre	7.238	57,3%
Mujer	4.831	38,2%
Otros	303	2,4%
Persona jurídica	211	1,7%
Organismo judicial	53	0,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12.636</b>	<b>100,00%</b>

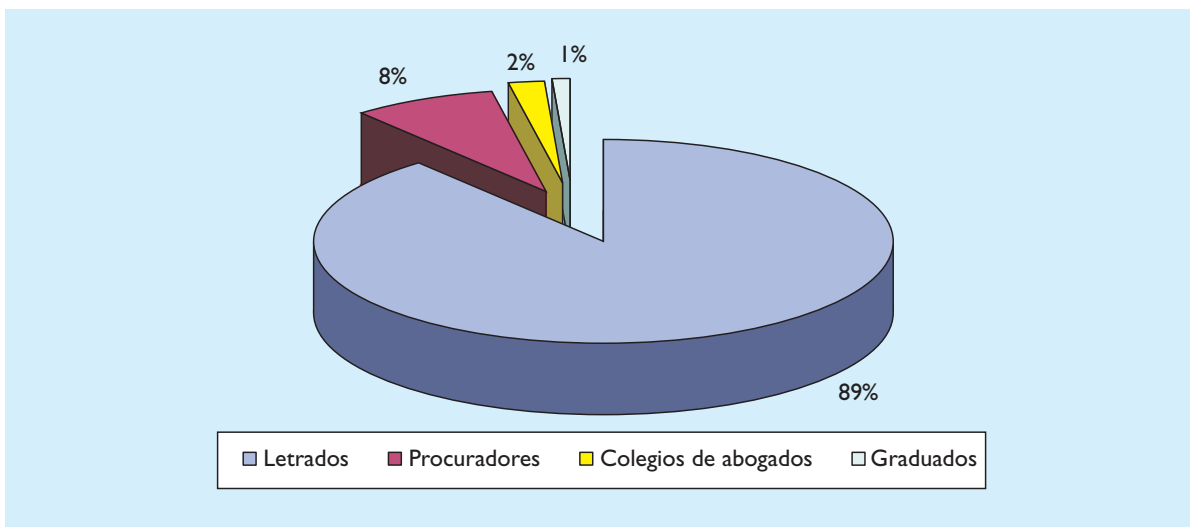
La participación de las mujeres aumenta un 2,07 en relación con el año anterior y la de los hombres disminuye un 1,89%.

### POR EL TIPO DE PRESENTADOR

TIPO DE DEMANDANTE DE LA INTERVENCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
Particular	9.846	77,9%
Operadores Jurídicos	1.260	10,0%
Interno centro penitenciario	886	7,0%
Anónimo	225	1,8%
Funcionario	110	0,9%
Colectivo/asociación	94	0,7%
Entidad mercantil	70	0,6%
Órganos Judiciales	60	0,5%
Órgano técnico del CGPJ	49	0,4%
Organismo publico	31	0,2%
Sin Especificar	5	0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12.636</b>	<b>100,00%</b>

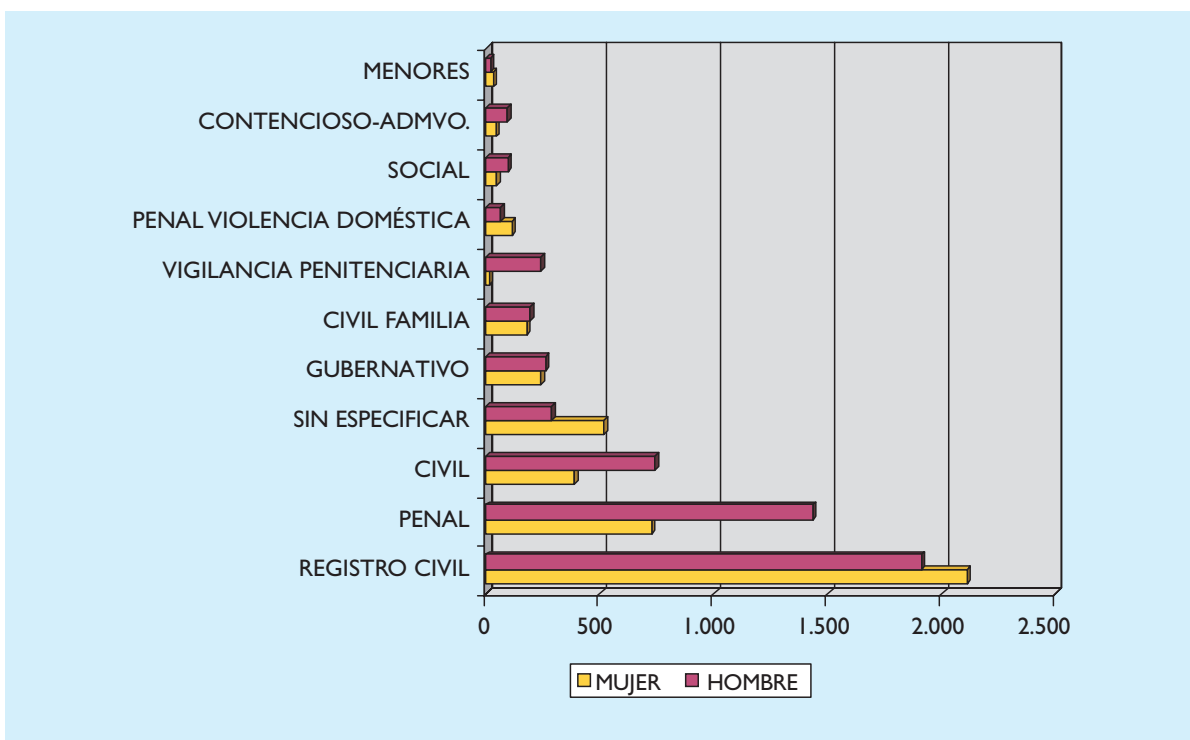
El número total de demandantes de intervención aumenta en 943 respecto del año anterior, con un incremento de un 28% para los letrados, un 7% de los particulares y un 6% de los internos en centros penitenciarios.

La categoría 'operadores jurídicos' engloba a letrados, procuradores, graduados sociales y a los colegios de abogados y procuradores.



**Operadores Jurídicos.**

El cuadro siguiente muestra la variable sexo y orden jurisdiccional para los escritos tramitados por la Unidad de Atención al Ciudadano y los órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales. El Servicio de Inspección no consigna este dato. Como en el año anterior, sólo en materia de registro civil y de violencia sobre la mujer el número de reclamantes mujeres es mayor que el de hombres.



**Distribución hombres/mujeres por el orden jurisdiccional al que se refiere su escrito.**

**ANÁLISIS DE LOS ÓRGANOS A LOS QUE SE REFIEREN LOS ESCRITOS**

En este punto se analizan las características de los órganos denunciados y su distribución territorial.



## POR EL ORDEN JURISDICCIONAL

Del presente cuadro han sido excluidas las denuncias presentadas ante la Sección de Informes del Servicio de Inspección, que no facilita el orden jurisdiccional al que se refieren sus denuncias.

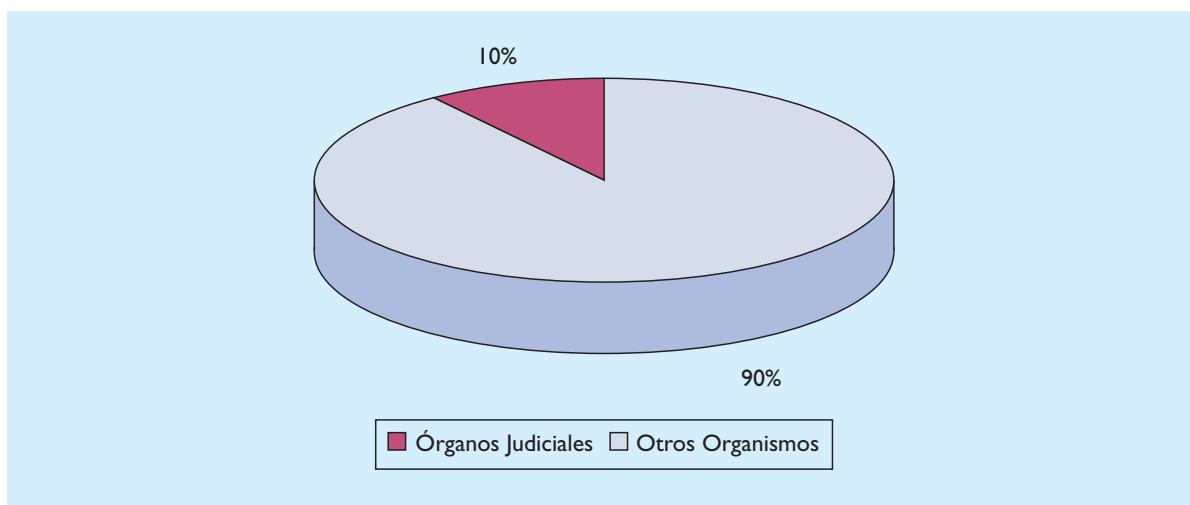
ÓRDENES JURISDICCIONALES	N.º ÓRDENES	PORCENTAJE
Registro Civil	4.047	44,4%
Penal	2.258	24,8%
Civil	1.177	13%
Gubernativo	512	5,6%
Civil Familia	373	4,1%
Vigilancia Penitenciaria	258	3%
Social	147	1,6%
Penal Violencia contra la mujer	147	1,6%
Contencioso Administrativo.	145	1,6%
Menores	53	0,6%
Civil Mercantil	5	0%
No refiere a ningún orden (*)	877	9,6%
Sin Especificar (**)	548	6,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10.547</b>	<b>100%</b>

(\*) Son las que no se refieren a ningún orden concreto

(\*\*) El denunciante no ha especificado el orden a que se refieren

Las quejas relativas a los Registros civiles no sólo siguen siendo el apartado más numeroso sino que han experimentando un aumento del 23,8% respecto a 2005. Ha crecido también el número de quejas relativas a violencia sobre la mujer (23,8%) y las referidas al orden jurisdiccional social (28,3%) y han disminuido las que versan sobre materias propiamente gubernativas, es decir, que se refieren a aspectos de funcionamiento de los juzgados no jurisdiccionales (34,8%).

## POR EL TIPO DE ÓRGANO AL QUE SE REFIERE EL ESCRITO



Tipo de órgano denunciado.

## ÓRGANOS JUDICIALES

ÓRGANOS JUDICIALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Juzgados de Primera Instancia e Instrucción	3.738	33,9%
Juzgados Primera Instancia	2.156	19,6%
Juzgados de Instrucción	1.098	10,0%
Registro Civil Central	659	6,0%
Registros Civiles Exclusivos	587	5,3%
Juzgados de lo Penal	481	4,4%
Sedes Judiciales	456	4,1%
Audiencias Provinciales	350	3,2%
Juzgados de Vigilancia Penitenciaria	229	2,1%
Juzgados de lo Social	170	1,5%
Tribunales Superiores de Justicia	128	1,2%
Juzgados de lo Contencioso-Administrativo	105	1,0%
Juzgados de Paz	87	0,8%
Servicios Comunes de los Juzgados	75	0,7%
Juzgados exclusivos de Violencia sobre la Mujer	64	0,6%
Juzgados Decanos Exclusivos	56	0,5%
Audiencia Nacional	46	0,4%
Juzgados Centrales de Instrucción	45	0,4%
Tribunal Supremo	44	0,4%
Juzgados de Menores	43	0,4%
Juzgados de lo Mercantil	9	0,1%
Juzgado Central de Vigilancia Penitenciaria	7	0,1%
Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo	3	0,0%
Juzgados Togados Militares	3	0,0%
Tribunal Militar Central	3	0,0%
Juzgado Central de lo Penal	1	0,0%
Genérica Organismos Judiciales(*)	189	1,7%
No concreta Órgano Judicial (**)	180	1,6%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11.012</b>	<b>100%</b>

(\*) Son que se refieren a una generalidad de órganos

(\*\*) Son aquellas reclamaciones y denuncias en las que no se ha precisado el órgano denunciado y no se ha podido pedir aclaración por domicilio insuficiente o simplemente, pedido, no se ha facilitado.

## OTROS ORGANISMOS

TIPO ÓRGANO DENUNCIADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Clínicas Médico Forenses o Institutos de Medicina Legal	110	8,8%
Colegios de Abogados	94	7,6%
Servicios de Orientación Jurídica	72	5,8%
Centro Penitenciario	62	5,0%
Fiscalías	60	4,8%
Administración con competencias en Justicia (Ministerio o CCAA)	52	4,2%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	29	2,3%
Administración del Estado	20	1,6%
Administración local	20	1,6%
Otros	20	1,6%
Tribunal Constitucional	14	1,1%
Consejo General del Poder Judicial	11	0,9%
Administración Autonómica	10	0,8%
Colegios de Procuradores	7	0,6%
Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita	3	0,2%
Puntos de Encuentro Familiares	2	0,2%
No concreta (*)	470	37,8%
Genérica (**)	189	15,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.245</b>	<b>470</b>

(\*) Son aquellas reclamaciones y denuncias en las que no se ha precisado el órgano denunciado y no se ha podido pedir aclaración por domicilio insuficiente o simplemente, pedido, no se ha facilitado.

(\*\*) Son las referidas a una generalidad de órganos.

## POR LA UBICACIÓN TERRITORIAL DE LOS ÓRGANOS

Un mayor número de reclamaciones y denuncias referidas a una comunidad no implica un peor funcionamiento de los órganos ubicados en la misma, puede deberse a que en el territorio los ciudadanos tengan más asumido su derecho a formularlas o estén dotadas con mecanismos que les facilitan el acceso a la queja y está en función también del número de órganos de ese territorio.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.751	14,09%
Comunidad Autónoma de Aragón	140	1,13%
Comunidad Autónoma de Canarias	646	5,20%
Comunidad Autónoma de Cantabria	96	0,77%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	352	2,83%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	370	2,98%
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.478	11,89%
Comunidad Autónoma de Extremadura	109	0,88%
Comunidad Autónoma de Galicia	376	3,03%
Comunidad Autónoma de La Región De Murcia	196	1,58%
Comunidad Autónoma de La Rioja	64	0,52%
Comunidad Autónoma de Las Islas Baleares	187	1,50%
Comunidad Autónoma del País Vasco (*)	256	2,06%
Comunidad Autónoma del Principado De Asturias	186	1,50%
Comunidad de Madrid	2.607	20,98%
Comunidad Foral de Navarra	46	0,37%
Comunidad Valenciana	1434	11,54%
Estado (órganos centrales)	815	6,56%
Sin Especificar (**)	1317	10,60%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12.426</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Los datos relativos al País Vasco hay que analizarlos teniendo presente que en sus sedes judiciales no hay instalados buzones

(\*\*) En esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia.

El cuadro que figura a continuación muestra la evolución del número de órganos denunciados en los distintos territorios entre 2001 y 2006, con la diferencia en términos absolutos entre los dos extremos de la serie y el incremento que suponen las cantidades de 2006 en relación a 2001. Se han sombreado los datos de aquellos territorios cuyo aumento del número de órganos denunciados es superior a la media.

Cabe señalar la incidencia que la situación de los Registros civiles tiene en estas cifras, especialmente relevante en los Órganos Centrales.

COMUNIDAD AUTÓNOMA O TERRITORIO CON COMPETENCIA	AÑO 2001	AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	DIF 2001-2006	INCREMENTO BASE 2001
Órganos centrales	41	47	209	784	690	815	774	<b>1.887,8</b>
Islas Baleares	30	38	42	185	203	187	157	<b>523,3</b>
Canarias	106	162	256	575	544	646	540	<b>509,4</b>
Andalucía	338	462	754	1.547	1.559	1.751	1.413	<b>418,0</b>
Extremadura	23	42	51	134	84	109	86	<b>373,9</b>
Comunidad de Madrid	551	678	1.319	2.305	2.416	2.607	2.056	<b>373,1</b>
Comunidad Valenciana	326	592	652	1.664	1.086	1.434	1.108	<b>339,9</b>
La Rioja	17	27	48	87	60	64	47	<b>276,5</b>
Región de Murcia	60	72	129	322	217	196	136	<b>226,7</b>
Castilla-La Mancha	115	170	283	467	411	370	255	<b>221,7</b>
Galicia	117	112	227	533	580	376	259	<b>221,4</b>
Castilla y León	114	161	183	471	359	352	238	<b>208,8</b>
Navarra	19	31	43	100	64	46	27	<b>142,1</b>
Cataluña	629	826	974	1.740	1.444	1.478	849	<b>135,0</b>
Aragón	61	61	129	182	133	140	79	<b>129,5</b>
Cantabria	44	33	60	144	100	96	52	<b>118,2</b>
Principado de Asturias	92	82	128	293	199	186	94	<b>102,2</b>
País Vasco (*)	138	224	223	299	331	256	118	<b>85,5</b>
Sin especificar (**)	319	239	453	797	1.148	1.317	998	<b>312,9</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.821</b>	<b>3.820</b>	<b>5.710</b>	<b>11.832</b>	<b>10.480</b>	<b>12426</b>	<b>9.286</b>	<b>340,5</b>

(\*) En la Comunidad autónoma del País Vasco no existen buzones para la recogida de reclamaciones y sugerencias, implantados desde 2004 en el resto del territorio.

(\*\*) En esta categoría se incluyen aquellas reclamaciones y denuncias referidas a varias comunidades autónomas o en las que no ha sido posible determinar la Comunidad concreta a la que se hacía referencia.

En relación con el año anterior, es destacable el incremento de órganos denunciados en las Comunidades de Valencia (50,4%), Andalucía (27,8%), Madrid (27,7%), Canarias (14,8%) y órganos con competencia estatal (18,1%) frente al descenso en Galicia (29,8%) y País Vasco (10,87%).

## ANÁLISIS DE LOS MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES Y DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES DE INFORMACIÓN

Desde enero de 2004 la Unidad de Atención al Ciudadano utiliza para registrar a efectos estadísticos los escritos recibidos un catálogo de motivos de reclamación adaptado al texto de la «*Carta de derechos de los ciudadanos ante la Administración de Justicia*». Las reclamaciones que ponen de relieve la vulneración de alguno de los derechos reconocidos en la misma se engloban en el epígrafe de motivos «Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales».

El número de motivos es superior al de escritos recibidos porque algunas reclamaciones se refieren a varios órganos o a uno sólo pero el motivo de queja es plural.

MOTIVOS DE LOS ESCRITOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Relativos al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	9.518	75,34%
Disconformidad con resolución judicial	1.762	13,95%
Inclasificable o cuestión ajena	820	6,49%
Sugerencias	139	1,10%
Peticiones de Información	368	2,91%
Agradecimientos	26	0,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12.633</b>	<b>100,00%</b>

### DESGLOSE DE MOTIVOS RELATIVOS AL FUNCIONAMIENTO DE JUZGADOS Y TRIBUNALES, SEGÚN LOS CRITERIOS DE LA CARTA DE DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA JUSTICIA

MOTIVOS CONTENIDOS EN LA CARTA DE DERECHOS	
<b>I - UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS</b>	
Una justicia transparente	357
Una justicia comprensible	5
Una justicia atenta	2.586
Una justicia responsable ante el ciudadano	92
Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada	5.443
<b>II - UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES</b>	
Protección de las víctimas del delito	25
Protección de los menores	4
Protección de los discapacitados	116
Los inmigrantes ante la justicia	4
<b>III - UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES</b>	
Una conducta deontológicamente correcta	21
Un ciudadano informado	4
Una justicia gratuita de calidad	24
<b>TOTAL</b>	<b>8.681</b>

### UNA JUSTICIA MODERNA Y ABIERTA A LOS CIUDADANOS

#### UNA JUSTICIA TRANSPARENTE

Aunque la asignatura pendiente sigue siendo la creación de Oficinas de Atención al Ciudadano en las distintas sedes como único cauce para reducir las reclamaciones por este motivo, se ha producido un descenso del 27% respecto a 2005.

UNA JUSTICIA TRANSPARENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a Información general y actualizada sobre funcionamiento de juzgados y características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales	73	20,45%
Derecho a la creación y dotación de oficinas de atención al ciudadano	20	5,6%
Deficiente Información sobre horarios de atención al público	13	3,6%
Derecho a conocer el estado y contenido de los procesos en los que se acredite interés	48	13,4%
Derecho a acceder a documentos, libros y registros	109	30,5%
Derecho a una información telefónica adecuada	48	13,4%
Deficiente ubicación de directorios y carteles informativos en las sedes	46	13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>357</b>	<b>100,00%</b>

## UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE

El año anterior se registraron un total de 17 reclamaciones por este motivo.

UNA JUSTICIA COMPRENSIBLE	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho al uso de términos sencillos y comprensibles en notificaciones y citaciones	3	60,00%
Derecho al uso de lenguaje sencillo y comprensible en vistas y comparecencias	1	20,0%
Derecho a disponer de formularios gratuitos sobre procedimientos	1	20,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

## UNA JUSTICIA ATENTA

El año 2005 se formularon 3608 reclamaciones sobre este apartado de *La Carta* lo que ya suponía un descenso importante respecto a las presentadas en el 2004. Esa tendencia se acentúa en el periodo analizado con un descenso de un 28% respecto a las reclamaciones registradas en el año 2005.

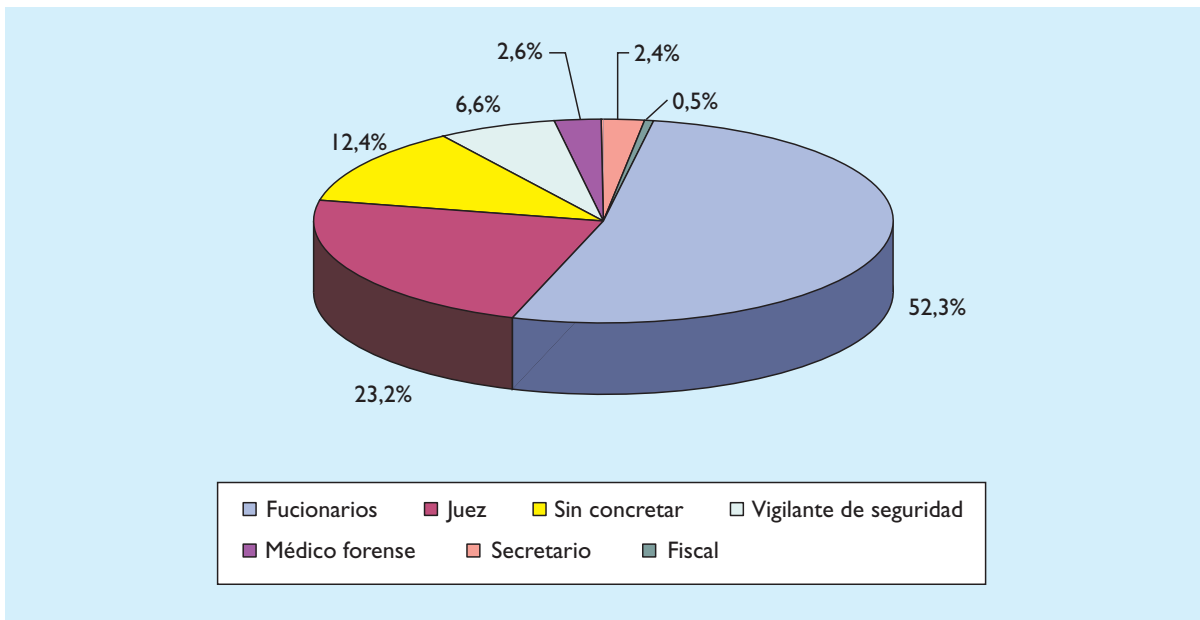
UNA JUSTICIA ATENTA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a recibir atención respetuosa	1.078	41,7%
Derecho a reducir los tiempos de espera	479	18,5%
Derecho a la puntualidad en el inicio de las actuaciones judiciales	51	2,0%
Derecho a información sobre retraso o suspensión de actos procesales	99	3,8%
Derecho a ser informado con antelación de la suspensión del juicio	239	9,2%
Derecho a comparecencia lo menos gravosa posible evitando desplazamientos innecesarios	113	4,4%
Derecho a la celeridad en el pago de indemnizaciones por desplazamiento	14	0,5%
Derecho a unas dependencias adaptadas a la espera y atención correcta	360	13,9%
Derecho a protección de testigos o colaboradores no víctimas (*)	5	0,2%
Derecho a que se identifiquen los funcionarios actuantes	12	0,5%
Derecho a la atención personal del juez o secretario respecto de incidencias en el funcionamiento del órgano judicial (**)	15	0,6%
Derecho a que se cumpla el principio de intermediación	8	0,3%
Horario insuficiente (***)	76	2,9%
Derecho al uso de la lengua oficial que se elija	37	1,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.586</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Este motivo cuando se trata de víctimas se trata en un apartado específico.

(\*\*) Este motivo tiende a ser malinterpretado por los ciudadanos que consideran que el Juez o el Secretario tienen que recibirles para tratar directamente cuestiones que son de índole jurisdiccional, lo que obviamente no reconoce el derecho consagrado en *La Carta*, referido a aspectos de funcionamiento del órgano que sirven.

(\*\*) Motivo referido, sobre todo, a la necesidad que percibe el ciudadano de ampliar los horarios de los registros civiles.

**Las 1.078 reclamaciones y denuncias referidas al trato recibido, se han concretado distinguiendo la persona de la que procede el maltrato. Así:**



**Derecho a recibir atención respetuosa.**

**UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO**

El año anterior se registraron 90 reclamaciones por este motivo.

UNA JUSTICIA RESPONSABLE ANTE EL CIUDADANO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a disponer de formularios de reclamación accesibles	13	14,1%
Derecho a exigir responsabilidades por error judicial o anormal funcionamiento	8	8,7%
Responsabilidad por pérdida de documentos, efectos o expedientes	71	77,2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>

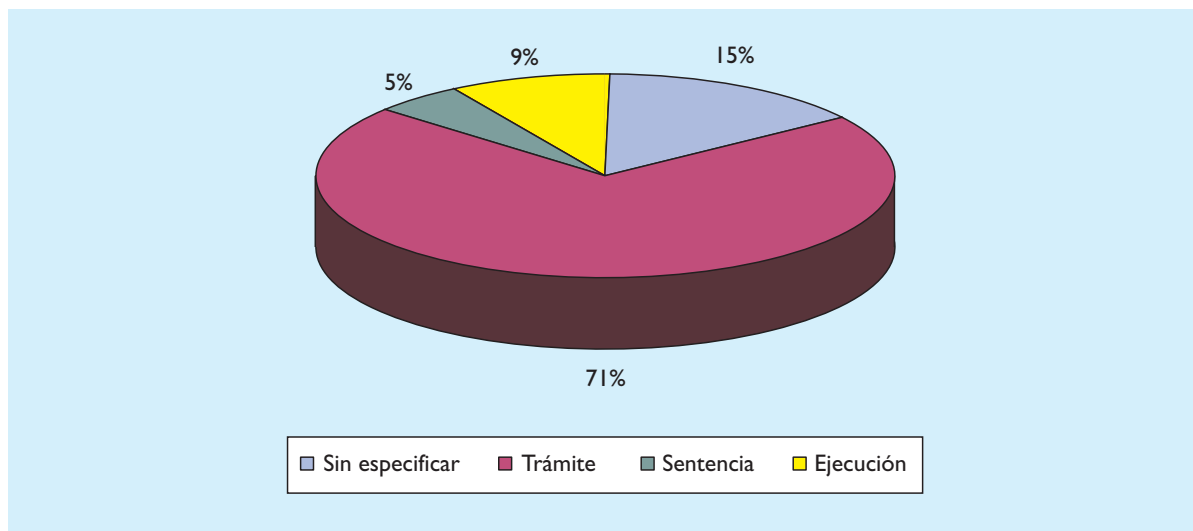
**UNA JUSTICIA ÁGIL Y TECNOLÓGICAMENTE AVANZADA**

El número mayor de motivos de reclamación que se registra es el relativo a dilación en la tramitación de los procedimientos. Ello no siempre se puede atribuir a la capacidad resolutoria del titular del órgano (lo que da lugar a la incoación de las correspondientes diligencias en el servicio de inspección) sino que en la mayoría de los casos tiene que ver con deficiente dotación de las plantillas y de los mecanismos para la cobertura de bajas, vacantes, vacaciones, etc...

UNA JUSTICIA ÁGIL	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer las causas de los retrasos	4.294	78,9%
Derecho a un diseño adecuado de las plantillas	425	7,8%
Ausencia de personal en oficina o servicio judicial durante la jornada laboral	279	5,1%
Derecho a que se cubran las plazas vacantes	21	0,4%
Derecho a una organización interna racional de la oficina o servicio judicial	340	6,2%
Derecho a conocer la duración debida de un procedimiento.	3	0,1%
Derecho a no aportar documentos que obren en poder de la administración	1	0,0%
Derecho al uso nuevas tecnologías por la administración de justicia	80	1,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.443</b>	<b>100,00%</b>

Sigue produciéndose el problema que ya se apuntó el año anterior derivado de la entrada en funcionamiento de Juzgados de violencia contra la mujer que está produciendo serias disfunciones en los Juz-

gados de primera instancia e instrucción a los que se ha atribuido esta materia sin exclusividad. La imposibilidad de prever actuaciones de este ámbito hace que con frecuencia se tengan que suspender las vistas y juicios de otras materias, aunque estuvieran previamente señalados, al ser aquella de tramitación preferente y urgente. La atención a los procedimientos de este tipo retrasan en muchos casos el despacho ordinario de otros no referidos a violencia de género, con independencia de los problemas que se dan en los Juzgados con competencia exclusiva, dotados personal y materialmente de forma insuficiente, según se recoge en los informes que evacuan los órganos judiciales a instancia de esta Unidad.



**Fase de la dilación.**

## UNA JUSTICIA QUE PROTEGE A LOS MÁS DÉBILES

Desciende el número total de reclamaciones en este apartado, si bien aumenta ligeramente el referido a la adopción de medidas para que no coincida la víctima con el agresor en las dependencias judiciales, y sólo dos de estas reclamaciones se refieren a procedimientos en materia de violencia sobre la mujer. Sigue siendo un problema la adaptación de los edificios a la necesidad de proteger a las víctimas y facilitar el acceso a discapacitados. Llama la atención que en edificios de reciente construcción, o que se ha rehabilitado para la ubicación de dependencias judiciales, sigan existiendo barreras arquitectónicas o que no existan salas de espera diferenciadas.

## PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS DEL DELITO	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho de la víctima a que en su comparecencia se respete su dignidad e intimidad	5	20,0%
Derecho a adopción de medidas para que no coincida con el agresor en las dependencias judiciales	20	80,0%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

## PROTECCIÓN DE LOS MENORES

PROTECCIÓN DE LOS MENORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a que las comparecencias de menores tengan lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo	3	75%
Derecho a que se garantice la reserva en actuaciones con menores	1	25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100,0%</b>

## PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS

También desciende el número de reclamaciones en este apartado que fue de 156 en 2005.

PROTECCIÓN DE LOS DISCAPACITADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a comparecer sólo cuando resulte estrictamente necesario	4	3,45%
Derecho a que desaparezcan barreras arquitectónicas en edificios judiciales	111	95,7%
Derecho a intérprete o medios técnicos de ciudadanos sordos, mudos o ciegos	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>116</b>	<b>100,0%</b>

## LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA

LOS INMIGRANTES ANTE LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a no sufrir discriminación	2	50%
Derecho a intérprete	2	50%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

## UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES

UNA RELACIÓN DE CONFIANZA CON ABOGADOS Y PROCURADORES	NÚMERO	PORCENTAJE
Derecho a una conducta deontológicamente correcta de abogados y procuradores	21	42,86%
Derecho a ser informado por estos profesionales	4	8,2%
Derecho a una justicia gratuita de calidad	24	49%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

## OTROS MOTIVOS NO RECOGIDOS EN LA CARTA DE DERECHOS

En este apartado se recogen las reclamaciones referidas a la actuación de los profesionales y a la forma de llevar a cabo esa actuación, cuando se trate de motivos de queja no recogidos como un derecho específico en la *Carta de derechos de los ciudadanos ante la Justicia*.

OTROS MOTIVOS NO RECOGIDOS EN LA CARTA DE DERECHOS	NÚMERO
Actuación profesional	249
Modo de practicar las actuaciones	588
<b>TOTAL</b>	<b>837</b>

## ACTUACIÓN PROFESIONAL

ACTUACIÓN PROFESIONAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Juez	183	73,49%
Secretario	24	9,6%
Fiscal	17	6,8%
Técnico al servicio administración de justicia (*)	25	10%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>249</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Se refiere a Médicos Forenses, Psicólogos, Asistentes Sociales, etc.. y el motivo ha experimentado un llamativo descenso: 147 en 2004.



## MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES

Es de notar el aumento de las debidas a vistas de juicio que pasa de 68 registradas por este motivo en el año 2005 a 109. Se registran aquí las reclamaciones que se refieren a incidente ocurridos durante la celebración de las vistas. Destacan aquéllas en las que los ciudadanos se quejan de no haber podido acceder a la sala porque no han sido llamados pese a estar en las dependencias judiciales.

MODO DE PRACTICAR LAS ACTUACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Irregularidades procesales	301	51,02%
Forma de practicar los actos de comunicación	117	19,9%
En las vistas de juicio	109	18,5%
Forma de expedir certificaciones (Registro civil)	61	10,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>588</b>	<b>100,00%</b>

## DESGLOSE DE MOTIVOS DE RECLAMACIONES QUE SON INCLASIFICABLES O NO GUARDAN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

INCLASIFICABLE O NO GUARDA RELACIÓN CON LA JUSTICIA	NÚMERO	PORCENTAJE
Cuestión ajena al funcionamiento de Juzgados y Tribunales	565	66,6%
Inclasificables por incongruentes	255	33,4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>820</b>	<b>100,0%</b>

## DESGLOSE DE MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS

SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Sobre funcionamiento de juzgados y tribunales	121	73,33%
Sobre organización judicial	10	6,1%
Sobre reforma legislativa	8	4,8%
Agradecimientos a órganos judiciales o a la Unidad de A.C.	26	16%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>165</b>	<b>100,0%</b>

## DESGLOSE DE MOTIVOS DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN QUE DAN LUGAR A LA INCOACIÓN DE EXPEDIENTE

De este cómputo están excluidas las informaciones que se prestan por vía telefónica, correo electrónico o personalmente de forma inmediata y sin tramitación de procedimiento escrito, siempre referidas éstas a direccionamiento e información general, nunca particular, ya que se debe acreditar para acceder a la información que se es parte o se tiene interés legítimo, lo que debe verificar el Secretario del órgano judicial.

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
General	221	60%
Particular	147	40%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>368</b>	<b>100,0%</b>

## AGRADECIMIENTOS

En este apartado se recogen 26 escritos de ciudadanos que agradecen el buen trato recibido en los órganos judiciales o en la UAC.

## ESTUDIO DE LA ACTIVIDAD DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO DEL PODER JUDICIAL

Los órganos de gobierno del poder judicial han tramitado 2.225 escritos, de los que 2.190 son de reclamación, 24 sugerencias y 11 peticiones de información por escrito. Estas cifras son muy similares a las del año 2005. Cuando alguno de esos escritos iba referido a más de un órgano de la misma o distinta Comunidad se ha desdoblado el expediente al ser registrado. Es decir, que el cómputo total y estado de tramitación por Comunidades Autónomas va referido a los órganos afectados por la reclamación, con independencia del número de escritos recibidos.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	CERRADO	ABIERTO (*)	TOTAL
Comunidad Autónoma de Andalucía	461	115	576
Comunidad Autónoma de Cataluña	361	57	418
Comunidad Valenciana	255	75	330
Comunidad Autónoma del País Vasco	174	59	233
Comunidad de Madrid	137	29	166
Comunidad Autónoma de Canarias	64	30	94
Comunidad Autónoma de Castilla y León	53	21	74
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	58	14	72
Comunidad Autónoma de Galicia	41	15	56
Comunidad Autónoma de La Región de Murcia	43	11	54
Comunidad Autónoma de Las Islas Baleares	45	6	51
Comunidad Autónoma de Extremadura	31	4	35
Comunidad Autónoma de Aragón	21	4	25
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	17	2	19
Comunidad Foral de Navarra	15	1	16
Comunidad Autónoma de Cantabria	3	2	5
Comunidad Autónoma de La Rioja	1	0	1
<b>TOTAL EXPEDIENTES</b>	<b>1.780</b>	<b>445</b>	<b>2.225</b>

(\*) Las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información escritas tramitadas por los órganos de gobierno de los Juzgados y Tribunales van referidas a aquéllas cuya incoación se ha notificado a la Unidad de Atención al Ciudadano entre el día 1 de enero de 2006 y el 2 de enero de 2007, lo que supone que se incluyen las comunicadas dentro del plazo reglamentariamente establecido de 48 horas desde su recepción hasta ese día en que fue cerrado el registro a efectos estadísticos. Por ello se analizan quejas que fueron materialmente incoadas por el órgano de gobierno a finales del año 2005 y remitidas durante el 2006 y quedan fuera del tratamiento estadístico las remitidas con posterioridad a la primera quincena de enero de 2007, aunque hayan sido tramitadas durante el año objeto de análisis.

## ESTUDIO DE LAS MEDIDAS DE MEJORA

El artículo 6 del *Reglamento 1/98 de tramitación de quejas y denuncias relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales* establece que se «...se adoptarán las prevenciones necesarias para la subsanación de las anomalías o situaciones origen de la misma, dentro de las competencias del órgano actuante, o bien se interesará del órgano jurisdiccional la adopción de las medidas procedentes. (...) Cuando la competencia no corresponda a los órganos de gobierno del Poder Judicial, se procederá a remitir la denuncia a la administración, órgano o corporación profesional competentes, interesando de éstos la comunicación de la resolución que recaiga».

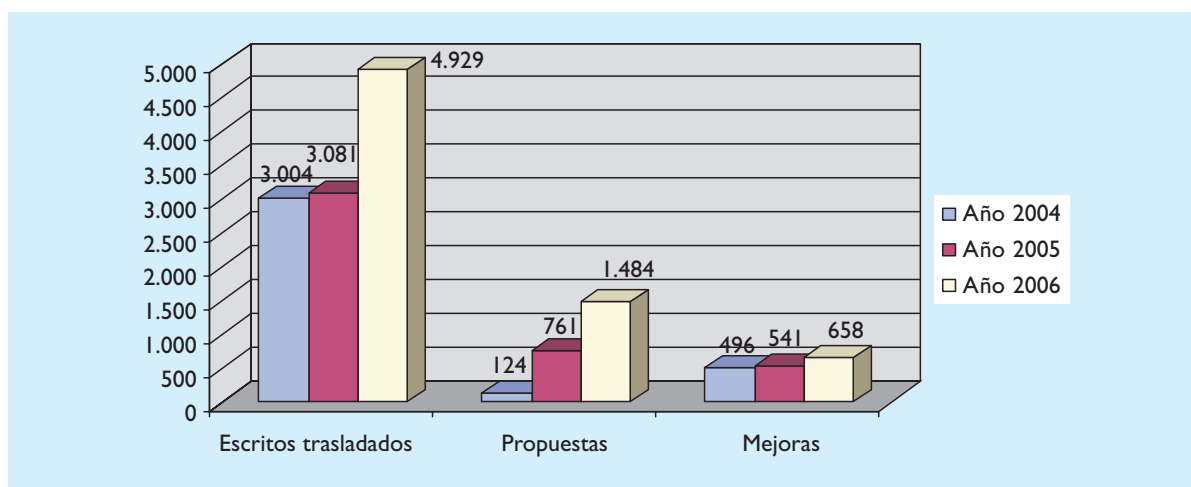
En ejercicio de lo dispuesto en dicho precepto y como uno de los objetivos fundamentales durante el año objeto de análisis se ha llevado a cabo la siguiente actividad:

## ASPECTOS GENERALES

Como respuesta a las quejas y sugerencias de los ciudadanos, durante el año 2006 la Unidad de Atención al Ciudadano ha dado **traslado de 4.929** escritos de reclamación o sugerencia a los órganos competentes que se especifican en el apartado siguiente para su estudio y propuesta o adopción, en su caso, de las medidas de mejora necesarias para corregir la situación denunciada. Es decir, se ha dado ese trámite a un 48% de los escritos recibidos, frente a un 26,1% (3004 escritos) en 2004 y un 30,2% (3081 escritos) en 2005.

Además, **se han propuesto 1.484 medidas de mejora**, el 62% de las cuales contenía propuestas concretas. La Unidad de Atención al Ciudadano ha instado 1385 de estas propuestas, 91 lo han sido por órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales, 5 directamente por órganos judiciales y 3 por otro tipo de organismos, lo que en conjunto ha dado lugar a la adopción de medidas de mejora que afectan a **658 motivos de reclamación o sugerencia**, el 70% de estas medidas ha sido adoptado por las administraciones competentes, 26% por Juzgados y Tribunales directamente y 21 por órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales.

En el gráfico que figura a continuación se refleja la evolución creciente de esta parte de la actividad desde que se iniciara en la Unidad de Atención al Ciudadano en el 2004. Se consolida la tendencia de crecimiento observada en el año 2005 pues constituye una de las razones de ser del sistema implantado por el Reglamento 1/98 del Consejo, por su incidencia en la mejora de la calidad del servicio prestado.



### ESCRITOS TRASLADADOS A ÓRGANO O ADMINISTRACIÓN COMPETENTE

La Unidad de Atención al Ciudadano ha trasladado **4.812 escritos** de reclamación y **117 escritos** de sugerencia a los órganos competentes por razón de la materia, para su consideración y, en su caso, adopción de las medidas de mejora que estimen convenientes en su ámbito de competencia. De estos traslados, se han derivado **635 acuses de recibo sin adopción de medida** concreta alguna por parte de la administración y, en los casos que más adelante se detallan, con adopción de las medidas concretas. Así:

## POR EL ORGANISMO AL QUE SE HA HECHO LA REMISIÓN

RECLAMACIONES	NÚMERO	%
Traslado a DGJ Andalucía	291	6,0%
Traslado a DGJ Asturias (*)	2	0,0%
Traslado a DGJ Canarias	50	1,0%
Traslado a DGJ Cataluña	236	4,9%
Traslado a DGJ Galicia	13	0,3%
Traslado a DGJ Madrid	780	16,2%
Traslado a DGJ Ministerio de Justicia	134	2,8%
Traslado a DGJ Navarra	1	0,0%
Traslado a DGJ Valencia	502	10,4%
Traslado a DG de los Registros y del Notariado	1.041	21,6%
Traslado a otras Administraciones con competencias	5	0,1%
Traslado a Colegio de Abogados	70	1,5%
Traslado a Colegio de Procuradores	1	0,0%
Traslado a Decanos	136	2,8%
Traslado a Encargados del Registro Civil	715	14,9%
Traslados a Fiscalía	59	1,2%
Traslado al órgano afectado	246	5,1%
Traslado al Servicio de Inspección del CGPJ a efectos disciplinarios u otros	530	11,0%
<b>TOTAL ESCRITOS</b>	<b>4812</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Ha asumido competencias a finales del año y de momento sólo de medios materiales

Los más frecuentes son los traslados a la Dirección General de los Registros y del Notariado ya que siguen siendo muchas las quejas que se reciben sobre registros civiles y, en especial, contra el Registro Civil Central.

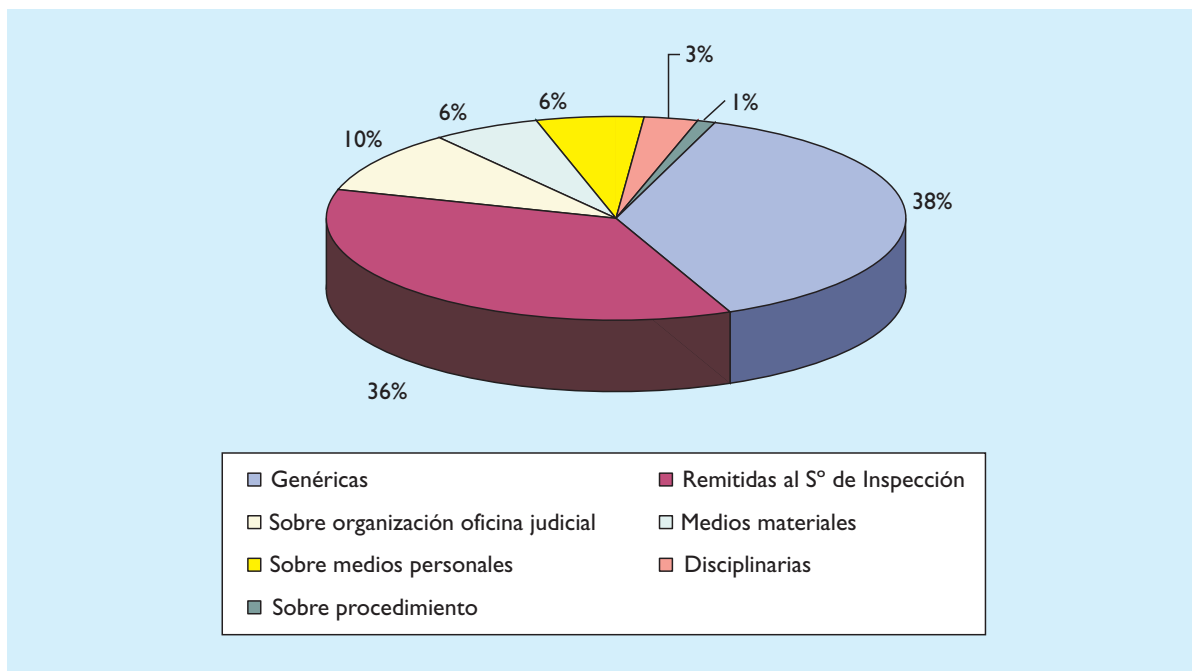
SUGERENCIAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Traslado al órgano afectado	18	15,4%
Traslado Sugerencias a Decano	22	18,8%
Traslado Sugerencias a DG de los Registros y del Notariado	9	7,7%
Traslado Sugerencias a DGJ Andalucía	9	7,7%
Traslado Sugerencias a DGJ Canarias	5	4,3%
Traslado Sugerencias a Encargado Registro Civil	31	26,5%
Traslado Sugerencias a Ministerio de Justicia	8	6,8%
Traslado Sugerencias DGJ Cataluña	5	4,3%
Traslado Sugerencias DGJ Justicia Valencia	3	2,6%
Traslado a DGJ Madrid	7	6,0%
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

## ESPECIAL TRATAMIENTO DE LOS TRASLADADOS AL SERVICIO DE INFORMES DEL C.G.P.J.

Hay que destacar los 530 escritos remitidos durante el año 2006 a la Sección de Informes del servicio de Inspección (178 durante 2005), 3 de los cuales lo han sido para conocimiento de la correspondiente Unidad Inspectora de la situación del órgano judicial afectado por la reclamación y 527 para su remisión, en su caso, a la Comisión Disciplinaria, a los efectos del artículo 6.3 del Reglamento 1/98, es decir, por la posible existencia de responsabilidad disciplinaria, muchos de los cuales se encuentran actualmente en trámite.

En el momento de realizar esta memoria, la Sección de Informes del Servicio de Inspección había incoado 450 informaciones previas con los escritos remitidos, que, a su vez, habían dado lugar a la apertura de 26 diligencias informativas y 3 expedientes disciplinarios por parte de la Comisión disciplinaria.

## MEDIDAS PROPUESTAS



**Medidas propuestas: 1.484.**

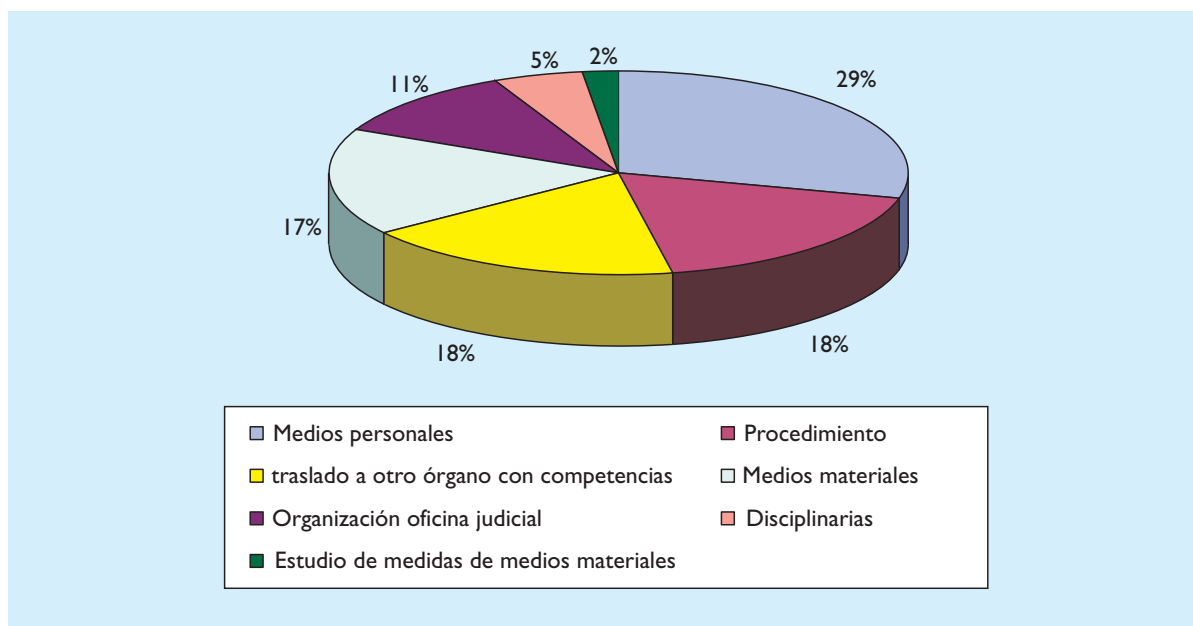
## MEDIDAS PROPUESTAS SEGÚN EL TIPO DE MEDIDA PROPUESTA Y EL ÓRGANO QUE PROPONE LA MEDIDA

El conjunto de los órganos competentes para tramitar reclamaciones y sugerencias, ha propuesto la adopción de **1.484 medidas**, según se muestra en la tabla que figura a continuación, en función de qué órgano hace la propuesta y el tipo de medida que propone.

TIPO DE ÓRGANO PROPONENTE	MEDIOS MATERIALES	DISCIPLINARIAS O REMITIDAS AL S.º DE INSPECCIÓN	SOBRE PROCEDIMIENTO	GENÉRICAS	SOBRE MEDIOS PERSONALES	SOBRE ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	TOTAL
Unidad de Atención al Ciudadano	86	563	6	538	45	147	1385
Órganos de Gobierno	7	7	16	18	37	6	91
Órganos Judiciales	0	0	0	0	4	1	5
Otros Organismos	0	0	0	1	2	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>570</b>	<b>22</b>	<b>557</b>	<b>88</b>	<b>154</b>	<b>1.484</b>

## MEDIDAS ADOPTADAS

Como respuesta a los traslados o propuestas concretas realizadas por la Unidad de Atención al Ciudadano, órganos de gobierno de Juzgados y Tribunales y el resto de órganos, se han adoptado medidas de mejora que afectan a **658 motivos de reclamación o sugerencia** cuyo desglose por tipo de medida se indica en el gráfico siguiente. Las 30 medidas disciplinarias adoptadas se desglosan en 12 incoaciones de diligencias, 13 incoaciones de diligencias con archivo y 5 incoaciones de expediente disciplinario.



Medidas adoptadas: 658.

A continuación se desglosan las medidas adoptadas por tipo de órgano que adopta la medida y tipo de medida adoptada, con especial referencia a las medidas adoptadas por las Administraciones con competencia en materia de medios materiales y personales de la Administración de Justicia.

POR EL TIPO DE ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA Y TIPO DE MEDIDA ADOPTADA

TIPO DE ÓRGANO	MEDIOS MATERIALES	SOBRE PROCEDIMIENTO	INCOACIÓNDILIGENCIAS CON ARCHIVO	INCOACIÓNDILIGENCIAS	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	ESTUDIO MEDIDAS MEDIOS MATERIALES	DISCIPLINARIAS	MEDIOS PERSONALES	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	MEJORAS ADOPTADAS
Órganos de Gobierno del Poder Judicial	1	1	0	2	9	0	0	0	8	21
Órganos Judiciales	0	117	0	0	42	0	5	5	9	178
Otros Organismos	113	2 (*)	13	10	22	12	0	186	101	459
<b>TOTAL MEDIDAS</b>	<b>114</b>	<b>120</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>73</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>191</b>	<b>118</b>	<b>658</b>

(\*) La Dirección General de los Registros y del Notariado en la tramitación de un expediente de nacionalidad y la Clínica Médico Forense de Toledo en relación con un caso de violencia sobre la mujer.

MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADAS POR LAS ADMINISTRACIONES CON COMPETENCIA EN MATERIA DE JUSTICIA CLASIFICADAS POR ÓRGANO Y TIPO DE MEDIDA

ÓRGANO QUE ADOPTA LA MEDIDA	MEDIOS MATERIALES	SOBRE PROCEDIMIENTO	INCOACIÓNDILIGENCIAS CON ARCHIVO	ORGANIZACIÓN OFICINA JUDICIAL	ESTUDIO MEDIDAS MEDIOS MATERIALES	MEDIOS PERSONALES	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	TOTAL
D.G. de Justicia de Galicia	3	0	0	1	0	0	4	8
D.G. de Justicia de Valencia	1	0	0	0	9	0	0	10
D.G. de los Registros y Notariado	17	1	0	2	0	1	76	97
D.G. de Moderniz. Infraest. Admón. Justicia de Madrid	1	0	0	0	0	0	0	1
D.G. de Rel. con la Admón. Justicia Cataluña	0	0	0	1	1	0	0	2
D.G. de Rel. con la Admón. Justicia de Madrid	51	0	0	0	1	112	18	182
D.G. Justicia Andalucía	8	0	0	0	1	67	1	77
Dirección de Rel. Admón. Justicia País Vasco	1	0	0	0	0	0	0	1
Ministerio de Justicia	31	0	2	1	0	5	0	39
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>170</b>	<b>92</b>	<b>417</b>

## MEDIDAS DE MEJORA ADOPTADAS POR OTROS ORGANISMOS CLASIFICADAS POR ORGANISMO Y TIPO DE MEDIDA

ÓRGANO ADOPTANTE	SOBRE PROCEDIMIENTO	INCOACIÓN DILIGENCIAS CON ARCHIVO	INCOACIÓN DILIGENCIAS	ORGANIZACIÓN	MEDIOS PERSONALES	TRASLADO A ÓRGANO CON COMPETENCIAS	MEJORAS ADOPTADAS
Ayuntamiento de Santander	0	0	0	0	0	1	1
Clínica Médico forense de Toledo	1	0	0	0	0	0	1
Instituto de Medicina Legal de Cataluña	0	0	0	3	0	0	3
Instituto de Medicina Legal de Cádiz	0	0	0	1	0	0	1
Instituto de Medicina Legal de Sevilla	0	0	0	1	0	0	1
Instituto de Medicina Legal de Albacete, Cuenca y Guadalajara	0	0	2	1	0	0	3
Colegio de Abogados de Elx	0	0	0	0	0	1	1
Colegio de Abogados de Barcelona	0	0	1	10	0	0	11
Consejo General del Poder Judicial	0	0	0	0	1(*)	0	1
Unidad de Atención al Ciudadano del CGPJ	0	0	0	1(**)	0	0	1
Fiscalía General del Estado	0	11	7	0	0	0	18
<b>TOTAL MEDIDAS</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>42</b>

(\*) La Comisión Permanente del CGPJ, en sesión del 6 de abril de 2006, concedió medida de refuerzo para el Juzgado de Instrucción 4 de Badalona.  
 (\*\*) Envío de formularios para el Juzgado Decano de Ibiza.

### ESPECIAL CONSIDERACIÓN DE ALGUNAS MEDIDAS

**La Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Generalitat de Cataluña** ha procedido a la apertura de cuatro nuevas Oficinas de Atención al Ciudadano en Cataluña, dos de ellas en Barcelona, en las sedes de los Juzgados de Instrucción y de Primera Instancia, una más en el Palacio de Justicia de Tarragona y otra en la sede de los Juzgados de Gavá.

**La Consejería de Justicia de la Junta de Andalucía**, en respuesta a numerosas reclamaciones, ha adoptado medidas, por un lado, de refuerzo de personal incrementando la plantilla en los registros civiles de Córdoba, Almería, Roquetas de Mar, Chiclana de la Frontera y Alcalá de Guadaíra, y por otro, en cuanto a medios materiales, cabe destacar su colaboración con el Ministerio de Justicia en la informatización de la gestión de los registros civiles de Córdoba, Almería, Chiclana de la Frontera y Puerto Real.

También hay que destacar las medidas adoptadas para mejorar la señalización adecuada del acceso existente en la sede de los Juzgados de Valverde del Camino para las personas con movilidad reducida. Para facilitar también su acceso a la sede de los Juzgados de Lebrija se han llevado a cabo obras de acondicionamiento.

**La Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Ministerio** ha informado a esta Unidad la adopción de una serie de medidas que tienen repercusión directa en el origen de las quejas formuladas por los ciudadanos. Podemos destacar:

- La apertura de la nueva sede del Registro Civil Central en la calle la Bolsa, 1 de Madrid, que ha mejorado ostensiblemente la prestación del servicio al mejorar las instalaciones y permitir hacer una separación de trámites pues se ha mantenido también la sede de la calle Montera, lo que contribuye a agilizar los trámites que motivaban un gran número de las quejas formuladas por los ciudadanos. Asimismo se ha aumentado la plantilla destinada en este registro y se han hecho avances en la informatización de la gestión.
- Mención especial merece el refuerzo de la plantilla en el Registro Civil de Totana que ha permitido reducir el número de quejas por el funcionamiento de ese servicio de 84 en el año 2004 a sólo 6 durante el año 2006.



- Se han realizado obras para mejorar la habitabilidad de la planta baja de la sede de los Juzgados de Ibiza, mediante trabajos de impermeabilización y de limpieza y reubicación de servicios, a fin de acondicionar las zonas de espera de la Clínica Médico Forense.
- También se han efectuado obras para mejorar la climatización de las zonas de espera de la sede de los Juzgados de Ciudad Real.

Por su parte la **Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid** ha puesto en funcionamiento la nueva sede de los Juzgados de Torrelaguna. También ha reforzado las plantillas en distintos registros civiles de la Comunidad Autónoma que sufren una especial sobrecarga de trabajo, como Alcorcón y Collado Villalba.

**En el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana** destaca la puesta en funcionamiento del Palacio de Justicia de Castellón de la Plana que ha repercutido en el número de quejas motivadas por la falta de espacio y condiciones adecuadas para la atención de los ciudadanos que acudían a la sede judicial, especialmente de los que acudían a hacer gestiones en el Registro Civil. También se ha llevado a cabo el refuerzo de las plantillas de los registros civiles de Alicante y Elche.

**La Conserjería de Justicia, Seguridad Pública y Relaciones Exteriores del Gobierno del Principado de Asturias**, ha asumido el primero de octubre de este año las competencias en materia de dotación de medios materiales y económicos al servicio de la Administración de Justicia. En respuesta a los traslados de escritos de queja, se han adoptado medidas de mejora de la sede de los Juzgados de Gijón.

## ESTUDIO SOBRE UTILIZACIÓN DE LOS BUZONES

Como ha quedado dicho, la Unidad de Atención al Ciudadano ha recibido un total de **5.557 reclamaciones, sugerencias y peticiones de información** a través de los buzones instalados en las sedes judiciales. A continuación se detalla el número de escritos recibidos por esta vía, organizada la información por comunidades autónomas.

COMUNIDADES AUTÓNOMAS (*)	NÚMERO	PORCENTAJE
Comunidad Autónoma de Andalucía	648	11,0%
Comunidad Autónoma de Aragón	82	1,4%
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias	117	2,0%
Comunidad Autónoma de las Islas Baleares	113	1,9%
Comunidad Autónoma de Canarias	350	6,0%
Comunidad Autónoma de Cantabria	60	1,0%
Comunidad Autónoma de Castilla y León	100	1,7%
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	171	2,9%
Comunidad Autónoma de Cataluña	859	14,6%
Comunidad Autónoma de Extremadura	54	0,9%
Comunidad Valenciana	864	14,7%
Comunidad Autónoma de Galicia	138	2,3%
Comunidad Autónoma de La Rioja	59	1,0%
Comunidad de Madrid	1.611	27,4%
Comunidad Autónoma de la Región De Murcia	92	1,6%
Comunidad Foral de Navarra	31	0,5%
Comunidad Autónoma del País Vasco (**)	0	0,0%
Órganos Centrales	524	8,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>5.873</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Se está utilizando un criterio geográfico, no orgánico

(\*\*) Se recuerda que no hay buzones en los partidos judiciales de este territorio